

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN SMS
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA**

**(Study Kasus di Kantor Bank Negara Indonesia Surabaya)
Gedung Graha Pangeran, Jl. Achmad Yani No. 286 Surabaya**

SKRIPSI



Oleh

Mohammad Abdus Syakur

1361164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN SMS
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA
(Study Kasus di Kantor Bank Negara Indonesia Surabaya)
Gedung Graha Pangeran, Jl. Achmad Yani No. 286 Surabaya**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana S-1
Program Studi Manajemen**



Oleh

**Mohammad Abdus Syakur
1361164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2017